

賢い選定のすすめ

サポートソリューションの選択に役立つ チェックシート

サポートソリューションベンダーの選定作業は、簡単ではありません。そんなときは、内部事情に通じている人の視点があれば大きく違ってきます。カスタマーサポート業界に精通するZendeskでは、候補となるベンダーを評価する際に、セルフサービスからセキュリティにいたるまで、あらゆる機能の比較検討に役立つ質問をまとめました。このリストを活用して、ベンダー選定の難局を乗り越え、チームを安心させましょう。



🗨️ カスタマーエクスペリエンス

- ・ 顧客は、サポートチームと複数のチャンネルでやりとができますか(電話、メール、チャット、ソーシャルメディアなど)
- ・ 顧客は、サポートリクエストのステータスを確認できますか
- ・ 顧客は、セルフサービス形式のサポートコンテンツにアクセスできますか
- ・ セルフサービス形式のサポートコンテンツについて、顧客がその妥当性を評価することはできますか
- ・ サポートチームとの一連のやりとりの後、顧客に満足度調査を送信する機能がありますか

⚙️ 管理者による各種設定

- ・ ワークフロープロセスを複数レベルで設定できますか(チケットステータスまたはチケットフィールドの変更、タグ、チケットを開いた時刻に基づくビジネスルールなど)
- ・ 管理者は、さまざまなデータ(ユーザー情報、チケットデータ、チャンネルなど)に基づいて転送ルールを作成できますか
- ・ 管理者は、チケットビューの画面表示を設定・変更できますか
- ・ 管理者は、役割ベースのビューを設定できますか
- ・ 管理者は、ブランドのルック&フィールを反映するためにユーザーインターフェイスをカスタマイズできますか

🏢 管理者によるマネジメント機能

- ・ 管理者は、チャンネルを追加、編集、監視することができますか(新しいFacebookアカウント、各国での国際電話サポートなど)
- ・ 管理者は、ユーザーと組織を表示、編集、管理できますか
- ・ 管理者は、定型の回答、ワークフロー、SLA、エスカレーションルール、その他の自動化機能を表示、編集、管理できますか
- ・ 管理者は、言語設定を管理できますか
- ・ 管理者に、ビュー、アクセス、権限を設定・管理する権限がありますか

💰 導入に伴う手間とコスト

- ・ 少ない労力で組織内に導入できますか
- ・ そのベンダーは、サポートサービスを提供していますか。それとも、サポートサービスを受けるためには、外部委託されたサードパーティと契約しなければなりませんか
- ・ 導入コストは、他社ベンダーよりも手頃な価格ですか
- ・ 管理者がエージェントをツールに慣れさせたり、トレーニングしたりすることが簡単にできますか
- ・ サポートチームは、外部パートナーの助けを借りずにカスタマイズし、ワークフローを構築できますか

カスタマーサポートに役立つ機能

- ・ エージェントは、さまざまなチャネル(電話、メール、チャット、ソーシャルメディアなど)からチケットを受け取ることができますか
- ・ エージェントはチケットを一括管理できますか
- ・ エージェントは、SLAやその他の重要な顧客データに基づいてチケットの優先順位付けを行うことができますか
- ・ エージェントはエージェント用のナレッジベースにアクセスできますか
- ・ エージェントは、定型の回答を使用して顧客に対応できますか。また、それらの回答を簡単にカスタマイズできますか
- ・ 定型の回答で顧客に対応する機能がエージェントに提供されますか
- ・ 定型の回答をカスタマイズするツールがエージェントに提供されますか
- ・ エージェントは、チケットを活用してナレッジベースの記事を作成できますか
- ・ エージェントは、重要なキーワードをチケットにタグ付けして分類できますか
- ・ エージェントは、サポートを開始する前に、顧客がすでに閲覧したサポートコンテンツを見ることができますか
- ・ 電話の会話から顧客の会話ログを自動生成する機能はありますか
- ・ 有益な記事をエージェントに提案する機能はありますか

管理ツール

- ・ マネージャーは、エージェントのパフォーマンス測定値を利用してエージェントの生産性を評価できますか
- ・ マネージャーがエージェントの貢献度(チケット解決件数、ナレッジベースへの投稿数など)を追跡するためのダッシュボードはありますか

エージェント用のインターフェイス

- ・ エージェントは、効率よくチケットを表示し、スムーズにサポート業務を開始できますか
- ・ エージェントの生産性向上に最も役立つ形で、組織内のチケットを整理できますか
- ・ エージェントは、自分自身のサポートパフォーマンスを確認できますか
- ・ エージェントは、チーム全体のサポートパフォーマンスを確認できますか
- ・ 同一インターフェイス内で、顧客とのやりとり、複数のチケットの閲覧、顧客情報の表示などの複数タスクを実行できますか
- ・ エージェントは、モバイルデバイスからアクセスできますか
- ・ エージェントは、マネージャーやスーパーバイザーにチケットをエスカレーションできますか
- ・ エージェントは、チケットのステータスとフィールドを更新できますか

セキュリティとコンプライアンス

- ・ 保管時のデータの暗号化機能が提供されていますか
- ・ ディザスタリカバリの強化機能が提供されていますか
- ・ HIPAAに準拠していますか
- ・ SOC 2認証およびISO認証を取得していますか

コラボレーション機能

- ・ チームが異なるエージェントのチケットを追跡できますか
- ・ コラボレーションやエスカレーションの目的で、別のエージェントまたはチームにチケットを転送することができますか
- ・ エージェントは、外部に公開されないプライベートなコメントを使って回答できますか
- ・ たとえば、社内への回答と外部への回答を同じビュー画面に表示するなど、1つのチケットに関するすべての更新内容を1つの画面で確認できますか
- ・ エージェントは、他のユーザー（パートナーベンダーなど）とチケットを共有できますか

インテグレーション

- ・ 組織内に導入されている基幹システムや他のビジネスアプリケーションと連携できますか
- ・ ブランドのルック&フィールに合わせてカスタマイズできますか
- ・ 公開されている各種のオープンAPIを利用できますか
- ・ 任意のクライアント側またはサーバー側の技術を使用して独自のアプリケーションとインテグレーションを構築できますか
- ・ アプリやインテグレーションを支援する開発者コミュニティがありますか

レポートと分析

- ・ サポートパフォーマンス（応答時間、解決時間、顧客満足度、セルフサービス、ワンタッチ解決など）を分析するための既定のレポートが提供されますか
- ・ フォーラムで顧客が検索している用語を確認できますか
- ・ 同業他社やベンチマークと、自社のサポートパフォーマンスを比較できますか
- ・ データをXLSやCSVなどに簡単にエクスポートできますか

ベンダーサポートとパートナーシップ

- ・ ベンダーにより適切なストラクチャ、トレーニング、リソースが提供され、チームをそのサポートソリューションにすばやく慣れさせることができますか
- ・ 組織やサポートチームに専任のアカウントマネージャーを配置するなど、チームが必要とするレベルで継続的なサポートが提供されますか
- ・ 製品のエキスパートによる定期的なトレーニングが受けられますか
- ・ サポートソリューションに関するチームのフィードバックを受けて、ベンダーが製品ロードマップに反映する機会がありますか

自社にどんなサポートソリューションが合うか迷われたときは、ぜひZendeskにご連絡ください。または、zendesk.co.jp/demoからデモをご予約ください。

出典：“Gartner Toolkit:RFI for Evaluating CRM Software Vendor’s Costs, Services, Viability, Vision & Usability Report,” 2015, Gartner

最後にエキスパートから、さらに3つのアドバイスをお届けします。

1. ガートナー社は、プロセスを競争力のあるものにするために、組織のニーズを満たせるベンダーを少なくとも1社、代替となるベンダーを少なくとも1社選定することを推奨しています。
2. すべてのベンダーがお客様のニーズを満たせるとは限りません。お客様の組織にとって最も重要な質問に肯定的な回答を出せるベンダーのみを、候補として検討するようにします。
3. ガートナー社によるZendeskと他社のテクノロジーの比較分析については、同社の『マジッククアドラントレポート』をご参照ください。